



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **TESIS**

**“Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Víctor Larco Herrera - 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTORAS:**

**Br. Clorinda Ríos Escobedo**

**Br. María Elena Chirinos Fernández**

**ASESOR:**

**Dr. Ricardo Montalván Huerta**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Administrativas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**PERÚ – 2014**

### **Dedicatoria**

A nuestros hijos(as), fuente permanente de inspiración y sustento.

A nuestros familiares y amigos quienes con infinita confianza y cariño incentivaron la culminación de este proyecto.

### **Agradecimientos.**

Al asesor y los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, quienes compartieron sus experiencias y enseñanzas con nosotros los maestristas.

A nuestros colegas del Hospital Víctor Larco Herrera por su colaboración en la ejecución de la investigación.

A todas las personas que nos apoyaron y animaron en la culminación de este trabajo.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado de revisión de tesis.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada Gestión administrativa y calidad de servicio según el personal técnico administrativa del hospital “Víctor Larco Herrera” - 2014

El estudio se desarrolló considerando las características de análisis teórico de la gestión administrativa así como la percepción de la calidad de servicio que realiza el Hospital Víctor Larco Herrera a sus usuarios, para ello se establecieron dimensiones e indicadores de análisis en el método de enfoque cuantitativo en el diseño de estudio no experimental transversal y correlacional.

Los capítulos y contenidos que se desarrollaron fueron: Capítulo I :

Planteamiento del problema. Capítulo II: Marco teórico. Capítulo III: Marco metodológico. Capítulo IV: Resultados. Conclusiones y recomendaciones. Referencias bibliográficas. Anexos. Que se explican con mayor detalle en la introducción.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.



## Índice general

	Pagina
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.	iii
Presentación	iv
Índice general	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3 Justificación	20
1.3.1. Justificación práctica.	20
1.3.2. Justificación teórica	21
1.3.3. Justificación legal	22
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	23
1.5.1. Antecedentes Internacionales	23
1.5.2. Antecedentes nacionales	24
1.6 Objetivos de la investigación	27
1.6.1. Objetivo general	27
1.6.2. Objetivos Específicos	27

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

2.1 La gestión administrativa	29
2.1.1. Definición conceptual	29
2.1.2. Fundamentos teóricos de la gestión administrativa	29
2.1.3. Características de la Gestión Administrativa	31
2.1.4. La Gestión Administrativa en el Sistema de salud Peruano.	34
2.1.5. Dimensiones de la Gestión Administrativa.	38
2.1.6. Evaluación de la Gestión Administrativa	44
2.2 Calidad de Servicio al usuario	45
2.2.1. Definición conceptual	45
2.2.2. Fundamentos teóricos de la calidad de servicio	46
2.2.3. Características de la calidad de servicio	59
2.2.4. Dimensiones de la Calidad de servicio	63
2.3 Definición de términos básicos	71

## **CAPITULO III MARCO METODOLOGICO**

3.1 Hipótesis	74
3.1.1. Hipótesis Principal	74
3.1.2. Hipótesis Específicas	74
3.2 Variables	74
3.2.1. Definición Conceptual	75
3.2.2. Definición Operacional	75
3.3 Metodología	77
3.3.1. Tipo de estudio	77
3.3.2. Diseño del Estudio	78
3.4 Población y Muestra	79
3.5 Método de investigación	80
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	81

3.7 Método de análisis de datos	87
<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción	90
4.1.1 Análisis descriptivo del nivel alcanzado de cada variable	90
4.1.2 Prueba de normalidad	92
4.2 Prueba de hipótesis	92
4.3 Discusión	97
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
Conclusiones	102
Sugerencias	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
Referencias Bibliográficas	105
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Instrumento para medir la gestión administrativa	110
Anexo 2. Instrumento para medir Calidad de Servicio	111
Anexo 3. Ficha de Validación de los instrumentos	113
Anexo 4. Matriz de consistencia	129

## Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización variable Gestión Administrativa	76
Tabla 2	Operacionalización de la variable Calidad del Servicio	77
Tabla 3	Distribución de la población de estudio	89
Tabla 4	Estadística de fiabilidad de la variable Gestión administrativa	84
Tabla 5	Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento Calidad de servicio	86
Tabla 6	Confiabilidad de la dimensiones Calidad de servicio	87
Tabla 7	Baremo para medir la percepción del Gestión administrativa	88
Tabla 8	Baremo para medir la percepción de la calidad de servicio	88
Tabla 9	Distribución de encuestados según nivel asignado al Gestión administrativa en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	90
Tabla 10	Distribución de encuestados según nivel asignado a la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	91
Tabla 11	Correlación entre el Gestión administrativa y la calidad de servicio según el personal técnico administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	93
Tabla 12	Correlación entre el Gestión administrativa y la dimensión eficiencia del servicio de la calidad de	94

servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014

Tabla 13	Correlación entre el Gestión administrativa y la dimensión relevancia del servicio de la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	95
Tabla 14	Correlación entre el Gestión administrativa y la dimensión pertinencia del servicio de la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	96
Tabla 15	Correlación entre el Gestión administrativa y la dimensión satisfacción del servicio de la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	97

## **Lista de figuras**

Figura 1	Distribución de encuestados según nivel asignado a la gestión administrativa en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	90
Figura 2	Distribución de encuestados según nivel percibido de la calidad de servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014	91

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera según el personal técnico administrativa. Dicho estudio responde a la necesidad de conocer a profundidad la consistencia del nivel de servicio en el marco de la reestructuración del Gestión administrativa en el ámbito de la gestión pública del Perú.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 235 empleados administrativos y la muestra fue probabilística resultando 146 trabajadores administrativos, Se utilizó como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la percepción de la Gestión Administrativa y otro para medir la Calidad de Servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado por unanimidad de aplicabilidad, su confiabilidad se determino mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.925.

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa y significativa con un valor Rho Spearman de ,685 y un valor  $p=$  ,000 menor que el nivel 0,05 estadísticamente confirmando la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Hospital Víctor Larco Herrera según el personal técnico administrativa en el año 2014

**Palabras clave:** Gestión Administrativa - Calidad de Servicio.

## **Abstract**

The present study aimed to determine the relationship between the Management System and Quality of Service in Victor Larco Herrera Hospital as administrative staff. This study responds to the need to know in depth the consistency of service level in the framework of the restructuring of the administrative system in the field of public management of Peru.

The investigation was a quantitative approach, basic type, correlational level, with a non- experimental design, cross-sectional. The population consisted of 235 administrative employees and the sample was probabilistic resulting 146 technical and administrative workers, was used as a technique for data collection: a survey, which was used as instrument a questionnaire to obtain information on the perception of the Administrative System and another to measure the Quality of Service. The data collection instruments were validated through expert judgment unanimously with a score of applicability, reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient, whose value was 0.925.

The research results show that there is a direct and meaningful relationship with a Spearman Rho value of 685 and a value  $p = .000$  level less than 0.05 statistically confirming the relationship between Management System and Quality of Service in the Hospital Victor Larco Herrera as the administrative staff in 2014

**Keywords:** System Administration - Quality of Service



## **Introducción**

El siguiente informe final de investigación se titula: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según el personal técnico administrativa en el Hospital Víctor Larco Herrera” 2014, se realizó en la necesidad de determinar el estado actual de la calidad de los servicios administrativas, a través del análisis del nivel de eficiencia de los servicios Administrativas en el Hospital Víctor Larco Herrera percibido por el personal técnico administrativa, por lo tanto es definir el grado de logro de objetivos en base a los recursos disponibles; resultando estos eficientes o ineficientes, en relación a los indicadores de calidad de los servicios administrativas prestados en el dicha institución en la que se ven reflejados la capacidad de administrativa de los recursos humanos, infraestructura, tecnología disponible y otros componentes tema que involucra diferentes escenarios de la Administración del Gestión Pública Nacional que van desde el Gobierno Central y específicamente en las instituciones hospitalarias.

En ese sentido, considerando que, tanto el Gestión Administrativa como una condición básica y principal de toda institución son las relaciones humanas en sus características del comportamiento de los empleados quienes brindan atención directa de manera interna y externa y estas reflejan la calidad de los procesos que invita a nivel de planificación, organización, control del Gestión.

Por ello, la investigación cobró importancia en determinar las condiciones actuales del modelo de gestión administrativa aplicada en el hospital Víctor Larco Herrera en la cual se expone la calidad del servicio que brinda su personal a los usuarios. Este conocimiento se justifica por cuanto sirve como punto de partida para generar cambios en las actividades que se desarrollan usualmente, con miras a superar esta problemática que afecta a los usuarios del hospital y la imagen del Ministerio de Salud en general.

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I que trata el problema de investigación, donde se consigna el planteamiento del problema de investigación relacionado con la calidad de

servicio, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación, la descripción de las limitaciones en el desarrollo, la cita de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, y por último la redacción del objetivo general y los específicos.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual, las bases teóricas de las variables Calidad de Servicio y Gestión Administrativa, sus dimensiones y por último la definición de términos básicos, que dan un respaldo científico a la investigación.

En el tercer capítulo está referido a la presentación de la metodología de la investigación, en donde se muestra el tipo y nivel de investigación a la cual pertenece el trabajo, las hipótesis y las variables de estudio, así como la población y la muestra y las técnicas y procedimientos de análisis e interpretación de resultados.

En el cuarto capítulo se dan los resultados de la investigación, a nivel descriptivo, con medidas de tendencia central y variabilidad. Asimismo se efectúa la prueba de hipótesis, tanto de la general como de las específicas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso, adjuntando al contenido las herramientas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración del informe final.